

ARTIGOS

NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS DISCENTES DE ADMINISTRAÇÃO COM SEUS CURSOS E SUAS IES

RESUMO

A presente pesquisa objetiva mensurar o grau de satisfação dos discentes em administração com seus cursos e suas Instituições de Ensino Superior da cidade de Mossoró, RN. O estudo apresenta tipologia descritiva, com abordagem quantitativa, utilizando-se, para fins do estudo, de um questionário elaborado por Mainardes e Domingues (2008), composto por 52 questões e dividido em quatro atributos: Mercado de Trabalho, IES, Estrutura da IES e Curso. Trezentos e noventa e quatro discentes do curso de administração das quatro IES da cidade, sendo duas públicas e duas privadas, participaram da pesquisa. Os dados coletados indicam que os discentes, de forma geral, estão mais satisfeitos com os atributos ligados ao Curso e ao Mercado de Trabalho e menos satisfeitos com a IES e a sua estrutura física. Além disso, por meio do teste t de Student, verificou-se que há uma diferença significativa no nível de satisfação dos discentes das IES públicas em relação ao dos discentes das IES privadas.

Palavras-chave: Satisfação. Discentes. IES.

1 INTRODUÇÃO

A ampliação do ensino superior no País, incentivada por políticas do Governo Federal, facilitou a abertura de instituições de ensino a fim de ofertar maiores quantidades de cursos e vagas. Segundo Calderón (2000), essa abertura foi permitida por meio da Lei n. 9394/96 – Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB), que dá autonomia para que as instituições criem, organizem e excluam cursos e estabeleçam, também, o número de vagas que serão oferecidas ao mercado. Essa lei acirrou a concorrência, pois possibilitou a abertura de novas Instituições de Ensino Superior (IES) privadas que, por conseguinte, passaram a concorrer com as IES públicas.

Os dados do Instituto Nacional de Estudo e Pesquisas Educacionais (INEP) (BRASIL, 2014) mostram que, no período de 2014, o total de discentes na educação superior brasileira chegou à faixa de 7,8 milhões. Desse total, as IES privadas tiveram uma participação de 74,9% no total de matrículas, enquanto a rede pú-

Aline Francilurdes Nery do Vale
alinefrancilurdes@hotmail.com
Graduada em Administração pela Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA). Mossoró – RN – BR.

Juliana Carvalho de Sousa
juli.cs1009@gmail.com
Doutoranda em Administração pela Universidade Potiguar (UNP). Professora da Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA). Mossoró – RN – BR.

Agostinha Mafalda Barra de Oliveira
agostinhamafalda@ufersa.edu.br
Doutora em Psicologia Social e Antropologia das Organizações pela Universidad de Salamanca. Mestre em Administração pela Universidade Federal de Santa Catarina. Professora da Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA). Mossoró – RN – BR.

Pablo Marlon Medeiros da Silva
pablo_marlon17@hotmail.com
Doutorando em Administração pela Universidade Potiguar (UnP). Rio Grande do Norte – RN – BR

blica, 25,1%. O crescimento do número de matrículas chegou à faixa de 7,1% de 2013 para 2014, sendo 1,5% na rede pública e 9,2% na rede privada. Além disso, no período de 2014, o total de discentes na modalidade a distância atingiu 1,34 milhão, o que representa uma participação de 17,1% do total de matrículas da educação superior. Analisando a distribuição das matrículas dos ingressantes e dos concluintes por área geral, observa-se que, no Brasil, Ciências Sociais, Negócios e Direito são as áreas que possuem a maior participação estatisticamente, com índices superiores a 40%. Entre os cursos, Administração foi o maior em número de matrículas.

Alguns fatores tornaram-se fundamentais para o desenvolvimento dos cursos de Administração no país; entre os quais, destacam-se as necessidades advindas do crescimento econômico em 1930, resultante do processo de industrialização e do desenvolvimento da infraestrutura social, de transportes e comunicações (MACHADO; RAMOS; MELO, 2012). Esses fatores impulsionaram a busca por mão de obra qualificada. Assim, tornou-se essencial a presença de profissionais para as diferentes tarefas de controlar, analisar e planejar (ROLIM et al., 2007). Diante disso, o aumento do número de vagas ofertadas para a graduação em Administração e do número de IES acirrou a competição neste setor, possibilitando possíveis comparações e análises sobre a qualidade desses cursos nas diferentes IES (MAINARDES; DOMINGUES, 2008; COSCODAI; ARBEX, 2011).

Em uma pesquisa realizada em 2015 pelo Conselho Federal de Administração com as 500 maiores empresas no Brasil, observou-se que os cinco principais conhecimentos específicos requeridos para os administradores foram Gestão de Pessoas, Administração Financeira e Orçamentária, Administração Estratégica, Administração de Vendas e Marketing e Administração Sistêmica do Conjunto das Áreas de Conhecimento em Gestão. Já as principais habilidades respondidas foram relacionamento interpessoal, visão holística, liderança, Adaptação a mudanças e criatividade e inovação. Como atitudes,

destacaram-se o comportamento ético, o comprometimento, o profissionalismo, o aprendizado contínuo, a proatividade e a motivação.

Esses resultados revelam a importância e responsabilidade que as IES possuem em oferecer serviços de acordo com as exigências do mercado, pois tanto a qualidade do curso de graduação, quanto a satisfação dos discentes com o curso são fatores determinantes do perfil e do desempenho dos profissionais que ingressarão no mercado de trabalho (VIEIRA; MILACH; HUPPES, 2008). A competitividade é um dos fatores que mais contribuem para gerar expectativas entre os discentes. Nessa perspectiva, as IES precisam deixar claro sua contribuição e seu papel na formação dos milhares de jovens a cada ano (ROLIM et al., 2007). Considerando-se as necessidades do mercado de trabalho e a realidade competitiva do meio educacional, surge a seguinte questão norteadora: **qual o nível de satisfação dos discentes de Administração com seus cursos e suas IES na cidade de Mossoró, RN?** Para responder a esse questionamento, o estudo teve como objetivo mensurar o grau de satisfação dos discentes em administração, levando-se em consideração as variáveis Mercado de Trabalho, IES, Estrutura da IES e Curso, propostas por Mainardes e Domingues (2008) e, em análise adicional, fazer um comparativo entre as IES pesquisadas.

A relevância do estudo se dá pela constante mudança do mundo do trabalho, que tem exigido do administrador competências, habilidades e atitudes dinâmicas, que busca, nas IES, a preparação necessária para atender aos anseios organizacionais e atingir eficazmente seus objetivos. A partir dos resultados desse estudo, os gestores de IES poderão refletir sobre suas práticas educacionais dentro da área de Administração e adotar estratégias que visem melhorar sua estrutura, adequar suas disciplinas à realidade atual do mercado, entre outras medidas. Segundo Coscodai e Arbex (2011), entender quais os fatores que afetam a visão dos discentes sobre a qualidade da IES e de seus cursos é decisivo para seu planejamento e competitividade.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 CONCEITOS, CARACTERÍSTICAS E CLASSIFICAÇÕES DAS IES

Para analisar o sistema de ensino superior brasileiro, faz-se necessário entender as divisões e as classificações que lhe são impostas. É importante salientar que há uma considerável confusão na nomenclatura das IES; isso porque muitas das definições nem sempre dão conta da missão e do caráter das instituições. Por esse motivo, entender algumas classificações é fundamental para que se possa respeitar e entender a real missão de cada instituição, dentro do cenário em que ela se insere (STALLIVIERI, 2006).

As instituições de ensino superior podem ser divididas em públicas federais, públicas estaduais, privadas, comunitárias, confessionais e filantrópicas. Segundo Kobs e Reis (2008), as instituições públicas são criadas, mantidas e administradas pelo poder público, podendo atuar como instituição federal, mantida e administrada pelo Governo Federal; estadual, mantida e administrada pelos governos dos estados; e municipal, mantida e administrada pelo poder público municipal. Portanto, essas instituições são financiadas pelo estado e não cobram matrícula ou mensalidade.

As instituições privadas, por sua vez, são criadas e mantidas por pessoas jurídicas de direito privado e administradas por pessoas físicas, podendo atuar como instituições privadas com fins lucrativos ou particulares e instituições privadas sem fins lucrativos. Estas últimas podem ser comunitárias, que incluem, em sua entidade mantenedora, representantes da comunidade; confessionais, que atendem à determinada orientação confessional ou ideológica; e filantrópicas, que prestam serviços à população, com o intuito de complementar às atividades do estado, sem qualquer remuneração (KOBBS; REIS, 2008). Ainda mais, as instituições comunitárias, confessionais e filantrópicas desfrutam de isenções fiscais, e os resultados financeiros conseguidos de suas atividades são investidos nelas próprias, não

havendo, dessa forma, distribuição de lucros (PINTO; MOTTER JUNIOR, 2012).

Outra grande diferença entre as IES públicas e privadas diz respeito ao vínculo de trabalho existente nessas instituições, que apresentam características bem distintas. Isso por sua vez interfere no tempo dedicado ao exercício da docência, em seu sentido mais amplo, que envolve não só ensino, mas também pesquisa e extensão (ROWE; BASTOS, 2010).

Além disso, as IES podem ser classificadas, academicamente, em universidades, centros universitários e faculdades (STALLIVIERI, 2006). A universidade tem autonomia didática e científica, tal como administrativa e de gerenciamento de seus recursos financeiros e do patrimônio institucional, podendo abrir novos cursos, sem a necessidade de pedir autorização ao Poder Público. Ademais, pode criar cursos, sedes acadêmicas e administrativas, expedir diplomas, fixar currículos e número de vagas, formar contratos, acordos e convênios, entre outras ações, respeitando as legislações vigentes e a norma constitucional. Completando essa ideia, a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996) (BRASIL, 1996) estabelece que as universidades tenham como dever desenvolver, regularmente e de forma institucionalizada, atividades de ensino, pesquisa e extensão acerca de problemas relevantes, do ponto de vista científico e cultural e, também, do nível regional e nacional. Além disso, os docentes devem ter titulação acadêmica de mestrado e doutorado, e um terço do corpo docente deve cumprir regime de tempo integral.

Já os centros universitários são caracterizados pela oferta do ensino, que abrange uma ou mais áreas do conhecimento, apresentando uma estrutura semelhante à universidade, pois não precisa pedir autorização do Poder Público para abrir novos cursos. Porém, não são obrigados a efetivar a realização de pesquisas, embora devam zelar pela qualidade do ensino superior ministrado, mais titulação acadêmica do corpo docente ou relevante experiência profissional na área. Também não têm autonomia

para conferir títulos e diplomas, os quais devem ser registrados por uma universidade.

Stallivieri (2006) explica, ainda, que as faculdades são instituições organizadas e estão sob o controle de uma administração central. As faculdades integradas, faculdades isoladas, escolas superiores e institutos superiores não têm autonomia e devem solicitar autorização ao Poder Público e ao Ministério de Educação, para abrir seus novos cursos.

2.2 SATISFAÇÃO DOS DISCENTES E QUALIDADE DOS SERVIÇOS NAS IES

A satisfação de um discente está ligada ao sentimento positivo de orgulho que ele desenvolveu antes de ingressar na IES, e isso ocorre quando ele encontra os recursos adequados para cumprir suas atividades acadêmicas (SUM; MCCASKEY; KYEYUNE, 2010). Bolliger (2004) afirma que a sua satisfação pode ser definida como as expectativas que ele tem antes e durante sua experiência na IES, e a percepção do valor da educação recebida enquanto integrante dessa, tornando a satisfação um fator determinante sobre a sua motivação e retenção na IES.

Para Botello, Salinas e Pérez (2015), a satisfação do discente é considerada 'elemento-chave' para a avaliação da qualidade da educação oferecida, pois reflete a eficiência dos serviços acadêmicos como um todo. Assim, a visão do aluno sobre os serviços oferecidos, suas necessidades e expectativas são indicadores para o aperfeiçoamento da gestão e desenvolvimento de programas acadêmicos.

Diante disso, Albrecht (1992) afirma que, para que haja uma boa administração de serviços, é preciso que todos os interessados reúnam esforços, de forma a assegurar que esse processo ocorra da melhor forma possível. Para tanto, a organização deve buscar informações sobre os desejos e as necessidades de seu público e, posteriormente, verificar se estes estão sendo atendidos.

Uma abordagem que permite observar e compreender a relação existente entre as expec-

tativas e a satisfação do estudante é o paradigma da expectativa/desconfirmação. Dessa maneira, a necessidade é fator de motivação para a busca da satisfação e a realização de uma expectativa pode ser considerada como satisfação (SOUZA; REINERT, 2010).

O paradigma expectativa/desconfirmação abrange quatro vertentes: expectativas, desempenho, desconfirmação e satisfação. A desconfirmação surge por meio da aversão percebida entre as expectativas anteriores e o desempenho atual, ou seja, realidade percebida. Diante disso, existem três possibilidades: desconfirmação positiva, desconfirmação negativa e nenhuma desconfirmação. Quando o desempenho atual é superior ao esperado, a desconfirmação é positiva; quando o desempenho atual é inferior ao esperado, a desconfirmação é negativa; e quando o desempenho atual ocorre conforme o esperado, não há nenhuma desconfirmação (SOUZA; REINERT, 2010).

Percebe-se que, enquanto a desconfirmação positiva produz satisfação, a desconfirmação negativa causa a insatisfação. Por exemplo, o estudante forma suas expectativas sobre o curso, aulas, oportunidades no mercado de trabalho, etc., antes de ingressar na IES e, somente ao final da experiência com ela, faz sua desconfirmação com base naquilo que foi percebido. Desse modo, as expectativas formadas antes de iniciar o curso acabam influenciando os julgamentos sobre o desempenho observado ao término do curso. Essa análise entre as expectativas formadas e a experiência ao longo do curso dirá se as expectativas do graduando foram ou não atendidas (SOUZA; REINERT, 2010).

2.3 ATRIBUTO DE SATISFAÇÃO DOS DISCENTES

Segundo Mainardes e Domingues (2008), um dos caminhos que levam ao reconhecimento de uma IES como referência por suas ações e resultados é ter valores voltados para a satisfação de alunos e da sociedade. Para isso, sua gestão deve visar à qualidade e aos resultados; colaboradores competentes e com-

prometidos; e serviços, seja de ensino, pesquisa e/ou extensão com qualidade.

Nos últimos anos, alguns estudos têm sido desenvolvidos para verificar as variáveis que influenciam no grau de satisfação dos discentes em relação à qualidade oferecida pelas IES. Isso porque a aplicação de pesquisas de satisfação é uma ferramenta importante para a formação de um ensino, pesquisa e extensão de qualidade, que permite às IES tomarem decisões assertivas para melhorar seus pontos fracos e aumentar seus pontos fortes, além de possibilitar que revejam seu planejamento e adaptem seus programas e serviços para atender às expectativas dos discentes, pois isso poderá aumentar a eficácia do processo educacional (COSCODAI; ARBEX, 2011; BOTELLO; SALINAS; PÉREZ, 2015).

Yusoff, Mcleay e Woodeuffe-Burton (2015) abordam que a satisfação do discente se dará pela percepção que ele tem sobre a qualidade dos serviços oferecidos pela IES. Já Mainardes e Domingues (2008) entendem que a satisfação dos discentes pode ser influenciada por duas características do desempenho da IES, que são: o intelectual, que engloba o envolvimento do graduando com os professores, administradores e outros discentes; e o ensino efetivo, que envolve o grau de preparação do graduando para sua carreira.

Entre os fatores que influenciam, positivamente, a satisfação dos discentes, estão: contato dos discentes com os docentes e administradores; disponibilidade dos docentes para orientação profissional dos discentes; vida social dos discentes no campus; relacionamento entre docentes e administradores; contato dos discentes com colegas de curso; conteúdo do curso; equipamentos e condições da biblioteca; qualidade do ensino oferecido e do material de ensino (WILKINS; BALAKRISHNAM, 2013; BOLLIGER, 2004).

Em contrapartida, entre os fatores que influenciam, de forma negativa, a satisfação dos discentes, estão as expectativas não atendidas; a falta de compromisso dos docentes com as turmas, e a indisponibilidade dos docentes.

Existem, também, os fatores que não afetam, de forma significativa, a satisfação dos discentes, como as atividades extracurriculares esportivas e sociais no campus (SOUZA; REINERT, 2010).

Garmaisa e Sisilia (2014) realizaram uma pesquisa com o objetivo de mapear os atributos de satisfação e de insatisfação dos cursos de empreendedorismo no *Business Administration Studies Program*, na Universidade da Telkom, Indonésia. Os resultados mostraram que os atributos com mais influência na satisfação dos alunos são os que auxiliam no processo de aprendizagem para práticas empresariais (por exemplo, simulações de negócios) e os com maior influência sobre a insatisfação do estudante são referentes à infraestrutura física (luz, ventilação, cadeiras, etc.). Esses resultados corroboram o estudo realizado por Corso et al. (2008), com 250 discentes de cursos de graduação noturno em uma universidade federal brasileira. Segundo os autores, com base em uma análise de regressão, os atributos que explicam mais de 33% do nível de satisfação dos discentes são: métodos de ensino e estrutura física da IES. Mainardes e Domingues (2008) acrescentam a esses dois atributos as variáveis Mercado de Trabalho e Imagem da IES. Dessa forma, para avaliar a qualidade de uma IES, faz-se necessário considerar quatro atributos: Mercado de Trabalho, Estrutura da IES, IES e Curso.

2.3.1 Atributo mercado de trabalho

O mercado de trabalho é um sistema de oferta que procura ser constituído por organizações que ofertam oportunidades de trabalho, de forma a atrair candidatos interessados para um determinado cargo. No entanto, com as diversas mudanças advindas dos avanços tecnológicos e da globalização, as organizações passaram a ser bem mais exigentes quanto à contratação de seus empregados, que agora precisam dispor de conhecimento (SILVA; OLIVEIRA; OLIVEIRA, 2015). De forma que, a qualificação profissional tornou-se um pré-requisito para quem busca ingressar no mercado de trabalho (MARTINS; OLIVEIRA, 2017).

Nesse contexto, o mercado de trabalho exerce uma pressão cada vez mais forte sobre o perfil do profissional desejado, exigindo novos métodos para a execução do trabalho, como o desenvolvimento de novas habilidades. Diante disso, os cursos devem oferecer aos discentes a possibilidade de encerrar seus estudos, preparados para exercer atividades que requeiram dinamismo e conhecimento diversos e com perspectivas concretas de inserção no mercado de trabalho (MIRANDA et al., 2013).

2.3.2 Atributo estrutura das IES

Todo o ambiente que envolve o processo de ensino, pesquisa e extensão, como biblioteca, jardins, campos desportivos, entre outros espaços na IES, é essencial para o processo de aprendizagem e determina a qualidade desses serviços. Assim, um dos fatores determinantes que influenciam as decisões dos discentes na escolha da IES é a infraestrutura. Isso porque, instalações de alta qualidade são de forte impacto sobre a aprendizagem do discente, e instalações inadequadas podem prejudicar a sua motivação. Dessa forma, a estrutura física da IES afeta a experiência do discente com a instituição, uma vez que a estrutura física possibilita ao discente estudar em condições de qualidade (RODRIGUEZ, 2011; HANSSSEN; SOLVOLL, 2015).

2.3.3 Atributo IES

No atual contexto do mercado de ensino superior, as IES devem criar estratégias para atrair discentes. Porém, tanto para atrair quanto para reter discentes, as IES precisam identificar as necessidades e entender as expectativas deles. Dessa forma, o nível de satisfação dos discentes está atrelado ao nível de qualidade dos serviços prestados pelas IES; por isso, as IES não só precisam transmitir boa imagem ao mercado como também serem competitivas nele. No entanto, para atingir esse nível de qualidade, deve-se realizar uma gestão institucional adequada e avaliar como mensurá-la, de forma

que seja possível monitorar as estratégias adotadas (HANSSSEN; SOLVOLL, 2015).

Para Mainardes, Alves e Domingues (2011), a marca é fator decisivo, forte e possui influência no comportamento do público-alvo, sendo importante tanto para organizações com fins lucrativos, como para aquelas sem fins lucrativos. Isso porque a marca é um forte fator de diferenciação, que deve ser administrada de forma estratégica pra criar um reconhecimento e uma identificação única para o mercado. Diante disso, muitas IES consideram a sua imagem um determinante da lealdade do discente (ALI et al., 2016; NAMBI, 2014).

Outro fator importante para a IES é a sua reputação, definida como um conjunto de percepções desenvolvidas a partir de experiências pessoais que se tem com determinada organização. Uma boa reputação indica excelência nos serviços, que, no caso do ensino superior, está em estabelecer as melhores práticas pedagógicas possíveis, que melhorem o aprendizado dos discentes. Dessa forma, “[...] se considerarmos que a marca é a promessa da empresa, então a reputação será construída através de uma resposta eficaz no cumprimento da promessa.” (NAMBI, 2014, p. 15). É importante ressaltar que os discentes satisfeitos são mais propensos a gerar uma propaganda ‘boca-a-boca’ positiva, devendo as IES estar atentas à sua reputação (MAINARDES; ALVES; DOMINGUES, 2011; HANSSSEN; SOLVOLL, 2015).

2.3.4 Atributo curso

Segundo Rodrigues et al. (2012), a qualidade e melhoria do ensino superior estão ligadas à atenção que se dá aos fatores que exercem influência no nível de qualidade das IES, tais como: qualificação dos docentes e dos técnicos administrativos, relação entre discentes e docentes; processos metodológicos de ensino. Para Coscodai e Arbex (2011, p. 3), é possível avaliar sob três aspectos o nível de satisfação dos alunos com relação ao curso: “i) dar a oportunidade para os alunos opinarem sobre melhorias no curso; ii) incentivá-los a dar retorno so-

bre os métodos de ensino e aprendizagem; iii) permitir que as instituições realizem buscas por melhores práticas, construindo indicadores de melhoria junto ao mercado.” No entanto, para isso, é preciso que haja uma boa relação entre docentes e discentes, para que seja estimulado o debate acerca das ideias que podem melhorar a satisfação dos discentes com os fatores envolvidos no processo de ensino e aprendizagem.

3 METODOLOGIA

O presente artigo se caracteriza como uma tipologia descritiva (VERGARA, 2000) a fim de mostrar as características do fenômeno investigado, estabelecendo correlações entre as variáveis. Além disso, possui cunho quantitativo, traduzindo-se em números as opiniões e as informações, a fim de analisá-las (KAUARK; MANHÃES; SOUZA, 2010). O método para coleta de dados foi uma *survey* (FREITAS et al., 2000).

Para a realização desta pesquisa, foi utilizada a aplicação de um questionário com perguntas fechadas, embasado no questionário de Mainardes e Domingues (2008). O instrumento tem como finalidade identificar os atributos de melhor desempenho na satisfação dos discentes. O questionário é composto por 52 itens e está dividido em quatro grupos: grupo 1 - Atributos do Mercado de Trabalho (6 itens); grupo 2 – Atributos das IES (17 itens); grupo 3 – Atributos da Estrutura da IES (8 itens); grupo 4 – Atributos do Curso (21 itens). Assim, cada respondente atribuiu uma nota de 0 a 10 para cada um desses itens, de forma que, ao final, fosse possível fazer uma classificação geral de cada atributo.

Com o objetivo de analisar o grau de satisfação dos discentes de administração, com seus cursos e suas IES em Mossoró, escolheu-se como universo de pesquisa o corpo discente dos cursos de quatro IES, das quais duas são públicas, sendo uma universidade federal e outra universidade estadual; e duas são privadas, uma universidade e outra faculdade. No entanto, para garantir o sigilo dos dados que serão apresentados nesta pesquisa, devido a não auto-

rização de uma das IES estudadas de expor seu nome, optou-se por não divulgar os nomes das instituições. Para tanto, foi-se necessário dar nomes fictícios a cada uma das IES, assim, os termos utilizados são: IES Pública A, IES Pública B, IES privada C e IES privada D.

De acordo com as informações obtidas junto às secretarias das quatro IES, identificaram-se 1.368 discentes matriculados no ano de 2015. Com relação ao retorno dos questionários, entregues, pessoalmente, à maioria dos discentes do curso de administração em suas respectivas IES, obteve-se um retorno de 394. Dessa forma, a amostra deste estudo é representativa no nível de 95% de confiança. Para ser válida, tal pesquisa deveria abranger, pelo menos, 305 discentes (erro amostral de 5%), de acordo com a fórmula do cálculo amostral extraída de Medina (2013). Tal estudo se caracteriza por possuir uma amostra não probabilista por conveniência (MALHOTRA, 2006).

No que diz respeito à análise dos dados, procedeu-se à análise descritiva e à análise inferencial dos dados, por meio da técnica Teste T. A fim de proceder tais análises, fez-se o uso do software SPSS.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

4.1 ANÁLISE DE CONFIABILIDADE DO INSTRUMENTO

Segundo Almeida, Santos e Costa (2010), o coeficiente alfa de *Cronbach* é usado para medir a correlação entre respostas em um questionário, por meio das respostas dadas pelos respondentes. O valor do alfa pode sofrer alterações de acordo com o tamanho da população na qual foi aplicado. Para este estudo, conforme os dados apresentados na Tabela 1 e a escala de classificação do alfa de Cronbach de Freitas e Rodrigues (2005), o atributo Mercado de Trabalho apresentou confiabilidade alta, enquanto os atributos Estrutura da IES, IES e Curso apresentaram uma confiabilidade muito alta.

Tabela 1- Alfa de Cronbach do instrumento

Atributo	Alfa de Cronbach	Nº de itens
Mercado de Trabalho	0,831	6
IES	0,932	17
Estrutura da IES	0,901	8
Curso	0,948	21

Fonte: elaborada pelos autores (2016).

4.2 ANÁLISE DOS ATRIBUTOS NAS IES ESTUDADAS

Para entender o que satisfaz e o que não satisfaz os respondentes, a Tabela 2 apresenta a análise de cada atributo para cada uma das IES. Percebe-se que, na IES pública A, o atributo que tem a maior média é o Curso; em seguida, os atributos Mercado de Trabalho, Estrutura da IES e IES. Porém, na IES pública B, o atributo Mercado de Trabalho apresenta a maior média, seguido dos atributos Curso, IES e Estrutura da IES. Observa-se, ainda, que o atributo Curso na IES privada C obteve o primeiro lugar, seguido dos atributos Mercado de Trabalho, Estrutura da IES e IES. Já na IES privada D, o atributo Curso alcança a melhor posição, e depois, os atributos Mercado de Trabalho, Estrutura da IES e IES.

Em análise das médias totais das quatro IES por atributo, na Tabela 2, para o atributo Mercado de Trabalho (7,77), nota-se que a IES pública B e a IES privada C estão acima da média geral, enquanto a IES pública A e a IES privada D, abaixo da média. Tanto no atributo IES (7,02), quanto no atributo Estrutura da IES (7,10), somente a IES privada C está acima da média geral. Já no atributo Curso, a IES pública B e a IES privada C também são as que possuem médias acima da média geral.

Tabela 2 - Comparativo de médias por atributos para cada IES

IES		Média Mercado de Trabalho	Média IES	Média Estrutura da IES	Média Curso
A	Média	7,41	6,54	6,88	7,44
	N	137	137	137	137
	Desvio Padrão	1,70	1,59	1,67	1,24
B	Média	7,97	6,89	6,25	7,86
	N	86	86	86	86
	Desvio Padrão	1,00	1,53	1,69	1,26
C	Média	8,43	7,89	8,42	8,43
	N	108	108	108	108
	Desvio Padrão	0,74	0,93	0,88	0,81
D	Média	7,13	6,76	6,49	7,30
	N	62	62	62	62
	Desvio Padrão	1,09	1,28	1,54	1,21
Total	Média	7,77	7,02	7,10	7,78
	N	393	393	393	393
	Desvio Padrão	1,34	1,48	1,70	1,22

Fonte: elaborada pelos autores (2016).

Na sequência, uma análise adicional dos itens específicos que compõem os atributos Mercado de Trabalho, IES, Estrutura da IES e Curso, para cada uma das IES estudadas.

Em relação à IES pública A, os discentes estão mais satisfeitos com a qualidade dos docentes (8,4), a qualidade do curso (8,2) e a capacidade dos docentes em sala (8,0), pois estes receberam boas notas individuais, ocupando primeira, segunda e terceira colocação no atributo Curso; sobre a proporção existente entre teoria e prática (7,9), também se obteve uma das maiores médias, destacando-se no atributo Curso. Porém, os discentes não estão tão satisfeitos com as atividades extracurriculares do curso (6,6). O atributo Mercado de Trabalho, que ocupou o segundo lugar na classificação geral da IES pública A, também apresen-

tuou boas médias, entre as quais, destacam-se: imagem da IES no mercado (7,9) e estágios e empregos (7,8) e ambiente no campus, vida no campus e clima no campus (7,4). Analisando o atributo Estrutura da IES, os itens infraestrutura e instalações da IES (7,3), estrutura geral dos cursos oferecidos pela IES (7,2) e segurança no campus (7,1), foram os que mais se sobressaíram; mas, no que diz respeito aos serviços de computador (6,4), os discentes estão bem menos satisfeitos. E por último, os discentes ainda estão satisfeitos com a qualidade do curso (7,5), com a confiança dos discentes na IES (7,1) e com a qualidade da IES percebida pelos discentes (7,0); no entanto, quanto às ligações com o exterior, intercâmbios com o estrangeiro (5,5), atividades desportivas, culturais e associações de discentes (6,0) e gerenciamento e solução de reclamações de discentes (6,1), os discentes não demonstraram muita satisfação. Atualmente, o curso de graduação em administração da IES pública A atende às necessidades dos discentes quanto às questões referentes ao Curso e ao Mercado de Trabalho, as quais são consideradas as mais satisfatórias pelos discentes. Por outro lado, o atributo IES não vem obtendo o resultado esperado pelos discentes.

Na IES pública B, o atributo que teve maior média foi o Mercado de Trabalho. Dos itens avaliados neste atributo, estágios e empregos (8,6) e a imagem da IES no mercado (7,9), apresentaram as melhores médias, seguidos dos fatores ligados ao ambiente universitário, vida no campus e clima no campus (7,1). Já no atributo Curso, os discentes atribuíram médias maiores para a qualidade do curso (8,5), imagem do curso (8,4) e capacidade dos docentes em sala (8,4), demonstrando mais satisfação com esses itens. Em relação ao atributo IES, os discentes mostraram-se satisfeitos com o atendimento da equipe administrativa da IES (7,5), o atendimento na secretaria e os serviços de apoio na IES (7,5) e administração do curso (7,5); contudo, não tão satisfeitos com a ligação com o exterior e intercâmbio com o estrangeiro (5,7). Enquanto, no atributo Estrutura da IES, os discentes mostraram-se satisfeitos com a estrutura geral

dos cursos oferecidos pela IES (7,4) e com a estrutura de apoio aos estudos e ao envolvimento dos discentes nas atividades da IES. No entanto, os serviços de computador (4,7) e segurança no campus (5,2) são os fatores que obtiveram as médias mais baixas dos discentes.

Ao analisar os resultados apresentados na IES privada C, pode-se observar que os discentes sentem-se satisfeitos com a imagem do curso (8,7), com a relação existente entre os docentes e discentes e a acessibilidade aos docentes (8,6), e, também, com a qualidade dos docentes (8,7). Além desses, os discentes estão satisfeitos com o ambiente no campus, vida no campus e clima no campus (8,8), estágios e empregos (8,5) e imagem da IES no mercado (8,3), esses fatores compõem os atributos do Mercado de Trabalho. Contatou-se, ainda, que no que tange à Estrutura da IES, os discentes sentem-se satisfeitos também com a infraestrutura e as instalações da IES (8,7), tal como com a qualidade dos docentes (8,7) e qualidade do curso (8,7). Destaca-se a biblioteca (9,3), que obteve a maior média, seguidos pela confiança dos discentes na IES e nos seus funcionários (8,4) e na qualidade da IES percebida pelos discentes (8,0); tais fatores influenciam diretamente a percepção geral dos discentes no que tange a sua satisfação com a IES como um todo.

Na IES privada D, no que diz respeito ao Curso, os discentes mostraram-se satisfeitos com os seguintes fatores: relação existente entre discentes e docentes e acessibilidade aos docentes (8,1), qualidade dos docentes (8,0), respeito ao planejamento inicial e atividades marcadas no curso (7,9) e capacidade dos docentes em sala (7,9). Sobre a Estrutura da IES, os discentes estão satisfeitos com a estrutura da IES para serviços pedagógicos (7,1) e com a disponibilidade da IES de recursos humanos e materiais (7,0); porém, não demonstraram tanta satisfação com os serviços de computador (5,2). No atributo IES, o que mais satisfaz os discentes são a administração do curso (7,6), atendimento da equipe administrativa da IES (7,5) e construção das relações existentes da IES com os discentes (7,5). Destaque para a relação discente/docen-

tes, que são os fatores mais positivos na escolha do curso e da IES, segundo estudos de Castro et al. (2007). Em contrapartida, questões ligadas a intercâmbio com o estrangeiro (5,1) não satisfazem os discentes. Já no atributo mercado de trabalho, entre os itens declarados como de melhor desempenho na avaliação da satisfação dos discentes, destacam-se: estágios e empregos (7,4), cursos com foco no mercado de trabalho, na aprendizagem profissional e nos discentes (7,2), tal como ambiente no campus, vida no campus e clima no campus (7,2). No entanto, a imagem da IES no mercado (6,8) não satisfaz plenamente os discentes.

De forma geral, para as quatro IES estudadas, a satisfação dos discentes está voltada para uma graduação bem vista pelo mercado de trabalho, e com docentes bem qualificados, sendo este um dos fatores de maior satisfação para os discentes, merecendo destaque nesse processo. Por outro lado, a baixa satisfação dos discentes tem relação com a inexistência ou escassez de atividades desportivas, culturais e associações de discentes; de interações, na forma de intercâmbios, parcerias e convênios da IES com instituições internacionais; e de disponibilidade e/ou acesso aos serviços informatizados. Estes últimos são pontos que merecem atenção e ações de melhorias por parte das respectivas IES, na busca por soluções que minimizem ou eliminem essas insatisfações.

Segundo Mainardes e Domingues (2008), os discentes satisfeitos com o serviço educacional que recebem tendem a concluir o curso e, até mesmo, realizar outros na mesma IES, como, também, indicar a IES e o curso a outras pessoas. Esses são os princípios da fidelidade dos discentes, que depende da sua satisfação com o serviço oferecido pela IES. Dessa forma, a satisfação dos discentes atuais atrai novos discentes, afinal, a propaganda 'boca a boca' tem forte poder no mercado. Outro item que satisfaz os discentes das IES estudadas está ligado à facilidade para obtenção de estágios e empregos, que a graduação propicia; neste quesito, segundo Castro et al. (2007), o estágio proporciona ao discente a visão interdisciplinar

de diversas áreas do conhecimento, melhorando, na prática, o aprendizado adquirido em sala. Dessa forma, os discentes estão satisfeitos com seu curso e com as oportunidades que o mercado oferece aos discentes destas IES (egressos).

Fica evidente que as IES A, B e D precisam melhorar suas infraestruturas. Isso é importante para a sua aplicabilidade e funcionalidade na prática, para não passar uma imagem de algo que não funciona direito. Em uma pesquisa realizada com discentes em fase de vestibular, que objetivava identificar a relevância de fatores como infraestrutura, instalações e segurança no campus, esses foram os fatores de satisfação mais citados (CASTRO et al., 2007). Em adição, Garmaisa e Sisilia (2014) e Corso et al. (2008) apontam que o atributo infraestrutura é um dos fatores de maior impacto na avaliação geral de uma IES.

Nesta pesquisa, constata-se, ainda, que os discentes das IES A, C, e D esperam mais do atributo IES. Nesse atributo, os itens que mais se destacam são: atendimento da equipe administrativa da IES e administração do curso. Castro et al. (2007) enfatizam, como fator importante da escolha, o bom relacionamento com a coordenação e, como fator de influência na marca de uma IES, o ambiente acadêmico. Porém, os discentes mostram-se insatisfeitos com as ligações com o exterior, intercâmbios com o estrangeiro. No entanto, vale salientar que tais fatores não são os mais importantes, pois não estão ligados ao objetivo central das IES (MAINARDES; DOMINGUES, 2008).

Em síntese, observa-se que o atributo Curso alcança a melhor classificação em termos de satisfação, em, pelo menos, três das quatro IES mencionadas, enquanto o atributo Mercado de Trabalho está em segunda posição, e os atributos Estrutura da IES e IES ocupam a terceira e a quarta posição, respectivamente. Isso significa que os discentes de administração das IES pesquisadas estão mais satisfeitos com os atributos Curso e Mercado de Trabalho e menos satisfeitos com os atributos Estrutura da IES e IES.

4.3 COMPARATIVO DE MÉDIO EM RELAÇÃO À CONSTITUIÇÃO DAS IES

Até o momento, não é possível inferir sobre possíveis diferenças existentes entre IES pública e privada, considerando que cada IES, seja pública ou privada, apresenta um perfil bem diferente. As quatro IES analisadas apresentam características muito distintas que vão além de sua constituição. Embora sejam duas IES classificadas pela constituição como públicas, uma é de âmbito federal e a outra de âmbito estadual. Ademais, o tempo de fundação de ambas, enquanto universidade, também é outro fator de diferença relevante. Enquanto uma já está consolidada no mercado Mossoroense há mais de 40 anos, tendo sido a primeira a se instalar na cidade, a outra tem menos de 10 anos. Já em relação às IES privadas, também há diferenças significativas. Enquanto uma é uma faculdade mantida por gestores locais, a outra já é uma universidade mantida por um grupo internacional.

Tais diferenças, inclusive, já podem ser identificadas no resultado da avaliação dos atributos para cada IES em particular apresentado anteriormente. No entanto, mesmo reconhecendo as suas particularidades, em análise adicional, unindo os dados dos discentes das IES A e B, em IES pública e os dados dos discentes das IES C e D, em IES privada, outras informações podem ser extraídas deste estudo.

Por meio dos dados apresentados na Tabela 3, é possível perceber a diferença entre médias existentes entre as IES públicas e as IES privadas. Os dados mostram que as IES privadas têm as médias mais altas nos quatro atributos: Mercado de Trabalho, IES, Estrutura da IES e Curso (7,96, 7,48, 7,72 e 8,02), do que as IES públicas (7,62, 6,67, 6,63, 7,60), respectivamente.

Tabela 3 - Comparativo de médias por atributo em relação à constituição das IES

Atributos	Constituição	N	Média	Desvio Padrão	Erro padrão da média
Mercado de Trabalho	Pública = A + B	223	7,62	1,49	0,10
	Privada = C + D	170	7,96	1,09	0,08
IES	Pública = A + B	223	6,67	1,57	0,11
	Privada = C + D	170	7,48	1,20	0,09
Estrutura da IES	Pública = A + B	223	6,63	1,70	0,11
	Privada = C + D	170	7,72	1,49	0,11
Curso	Pública = A + B	223	7,60	1,26	0,08
	Privada = C + D	170	8,02	1,11	0,09

Fonte: elaborada pelos autores (2016)

4.4 TESTE DE HIPÓTESE

A fim de verificar se as diferenças entre as médias das IES públicas e privadas, em relação ao nível de satisfação dos discentes com cada atributo, são significativas estatisticamente, foi utilizado o teste *t de Student* para amostras independentes. Esse teste permite contrastar hipóteses referidas à diferença entre as médias de dois grupos distintos de sujeitos. Para efeito deste trabalho, a amostra foi trabalhada separadamente em grupos, por constituição (1 – discentes das IES públicas; 2 – discentes das IES privadas).

O teste *t* é uma tipificação da diferença entre as duas médias amostrais. O estatístico do teste *t* (*t*) tem duas formas diferentes de estimar o erro padrão da diferença: assumindo que as variâncias populacionais são iguais ou não, por meio do teste de Levene. Dessa forma, se a probabilidade (*p*-valor), associada ao estatístico de Levene (*Z*), for maior que 0,05, infere-se que as variâncias são iguais; em caso contrário, se essa probabilidade for menor que 0,05, de-

ve-se rejeitar a hipótese de igualdade de variâncias (MERINO; DÍAZ, 2005).

No entanto, para entender se há diferença significativa entre as variâncias das IES públicas e IES privadas, é preciso analisar também as médias para cada atributo dessas IES, contidas na Tabela 4. Isso permite saber se os discentes das IES públicas estão mais satisfeitos do que os discentes das IES privadas, ou vice-versa com cada atributo. Comparando-se, portanto, as IES públicas com as IES privadas, verificam-se discrepâncias significativas entre o nível de satisfação dos discentes dos dois grupos nos quatro atributos analisados: Mercado de Trabalho ($t = -2,57$; $p = 0,01$), IES ($t = -5,74$; $p = 0,00$), Estrutura da IES ($t = -6,73$; $p = 0,00$) e Curso ($t = -3,46$; $p = 0,00$). Ou seja, há uma considerável diferença entre as IES por constituição, sendo que os discentes das IES privadas apresentam maior grau de satisfação com seu curso e sua IES do que os discentes das IES públicas, a um nível de 99% de confiança.

blicas tinham um nível de expectativa superior quanto à qualidade do Curso e da IES do que os discentes das IES privadas, antes de ingressarem em suas instituições e participarem de seus cursos, tendo em vista que, como explicam Marques, Pereira e Alves (2010), a expectativa que o discente tem de sua instituição antes do seu ingresso modera o seu nível de satisfação para com ela durante a sua permanência.

Contudo, esses resultados, apresentados em relação ao comparativo entre as IES por constituição, devem ser tratados com cautela, tendo em vista que outras características marcantes e significativas, tais como: mantenedora, porte e tempo de instalação, também precisam ser consideradas e podem, inclusive, impossibilitar um agrupamento consistente.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo geral do trabalho se concentra em mensurar o grau de satisfação dos discentes em

Tabela 4 - Teste de amostras independentes - Comparativo por constituição de IES públicas e privadas

Teste de Levene para igualdade de variâncias										
Atributos		Z	P	T	Df	p	Dif. Média	Erro padrão de dif.	95% Int. de conf. da dif.	
									Inf.	Sup.
Mercado de trabalho	*	4,14	0,04	-2,46	391	0,01	-0,33	0,14	-0,60	-0,07
	**			-2,57	390,280	0,01		0,13	-0,59	-0,08
IES	*	10,35	0,00	-5,53	391	0,00	-0,80	0,15	-1,09	0,52
	**			-5,74	390,999	0,00		0,14	-1,08	0,53
Estrutura da IES	*	4,69	0,03	-6,60	391	0,00	-1,08	0,16	-1,40	1,76
	**			-6,73	383,929	0,00		0,16	-1,40	1,77
Curso	*	3,14	0,08	-3,40	391	0,00	-0,41	0,12	-0,66	-0,18
	**			-3,46	382,684	0,00		0,12	-0,65	-0,18

Variâncias iguais assumidas *; Variâncias iguais não assumidas **

Fonte: elaborada pelos autores (2016).

Tais resultados sugerem que os critérios e as expectativas dos discentes, além das diferenças já apresentadas, também podem variar de acordo com a constituição da IES. Em concordância com Souza e Reinert (2010), isso poderia ser um indício de que os discentes das IES pú-

Administração com as variáveis: Mercado de Trabalho, IES, Estrutura da IES e Curso; e, em análise adicional, fazer um comparativo entre as IES pesquisadas. Dessa forma, pode-se considerar que o objetivo foi atingido à medida que se encontraram resultados que atenderam a tal delimitação.

De modo geral, a satisfação dos discentes das IES investigadas se relaciona, fortemente, com uma graduação bem vista no mercado de trabalho e com discentes bem qualificados. Destarte, faz-se importante destacar, ainda, que a baixa satisfação dos discentes se refere à inexistência de atividades culturais, esportivas, intercâmbios e disponibilidade de sistemas informatizados.

Em síntese, o atributo curso alcançou melhor destaque dentro do ranking de satisfação, seguido do atributo mercado de trabalho. Destaca-se, ainda, que há uma diferença entre as IES por constituição, sendo que os discentes das IES privadas apresentam maior grau de satisfação com seu curso e sua IES do que os discentes das IES públicas.

De modo geral, pode-se inferir que os discentes estão satisfeitos com seus cursos e com a aceitação de seus egressos no mercado de trabalho. Em especial, eles reconhecem que os métodos de ensino utilizados em seus cursos favorecem uma boa formação profissional e que os seus docentes mostram-se qualificados para exercer o seu ofício. Contudo, não estão muito satisfeitos com as instalações físicas e com os serviços de relações internacionais de suas IES.

Contudo, a presente pesquisa, mesmo com suas limitações de tempo e número de respondentes, possuem informações que podem subsidiar os gestores das IES analisadas, bem como dos gestores de IES de outras cidades, em suas análises e planejamentos. A análise do nível de satisfação com os atributos da IES e do curso possibilita aos seus gestores identificar as suas forças e fraquezas e traçar estratégias para explorar essas forças e/ou eliminar ou amenizar as fraquezas.

Sugere-se que outros trabalhos sejam realizados tendo em vista tal temática, envolvendo outros fenômenos explicativos que possam correlacionar-se com a satisfação discente, considerando-se sua multicausalidade.

LEVEL OF SATISFACTION OF MANAGEMENT STUDENTS WITH THEIR COURSES AND THEIR IES

ABSTRACT

The present research aims to measure the de-

gree of satisfaction of the students in Administration with their courses and their Institutions of Higher Education in the city of Mossoró, RN. The study presents a descriptive typology, with a quantitative approach, using, for purposes of the study, a questionnaire elaborated by Mainardes and Domingues (2008), composed of 52 questions and divided into four attributes: Labour Market, IES, structure of IES and Course. Three hundred and ninety four students of the course of administration of the four IES of city, two public and two private, participated in the survey. The data collected indicate that students, in general, are more satisfied with the attributes related to the Course and to the Labor market and less satisfied with the HEI and its physical structure. Additionally, through the Student *t* test, it was found that there is a significant difference in the level of satisfaction of students of public IES in relation to the students of private IES.

Keywords: Satisfaction. Students. IES.

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS DISCENTES DE ADMINISTRACIÓN CON SUS CURSOS E SUS IES

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo mensurar el grado de satisfacción de los discentes en administración con sus cursos y sus Instituciones de Enseñanza Superior de la ciudad de Mossoró, RN. El estudio presenta tipología descriptiva, con abordaje cuantitativa, utilizando, para fines del estudio, de uno cuestionario elaborado por Mainardes e Domingues (2008), compuesto por 52 cuestiones y dividido en cuatro atributos: Mercado de Trabajo, IES, Estructura de las IES y Cursos. 394 discentes del curso de administración de las cuatro IES de la ciudad, siendo dos públicas y dos privadas, participaron de la investigación. Los datos colectados indican que los discentes, de forma general, están más satisfechos con sus atributos relacionados al Curso y al Mercado de Trabajo

y menos satisfechos con las IES y su estructura física. Además, por medio del teste t de Student, se comprobó que hay una diferencia significativa en el nivel de satisfacción de los discentes de las IES públicas en relación a los discentes de las IES privadas.

Palabras-clave: Satisfacción. Discentes. IES.

REFERÊNCIAS

ALBRECHT, Karl. **Revolução nos Serviços**. São Paulo: Pioneira, 1992.

ALI, F. et al. Does higher education service quality effect student satisfaction, image and loyalty? A study of international students in Malaysian public universities. **Quality Assurance in Education**, v. 24, n. 1, p. 70-94, 2016.

ALMEIDA, D.; SANTOS, M. A. R. dos.; COSTA, A. F. B. Aplicação do coeficiente alfa de Cronbach nos resultados de um questionário para avaliação de desempenho da saúde pública. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 30., 2010, São Carlos (SP). **Anais...** São Carlos (SP): ABEPRO, 2010. p. 1-12.

BOLLIGER, D. U. Key factors for determining student satisfaction in online courses. **International Journal on E-learning**, v. 3, n. 1, p. 61-67, 2004.

BOTELLO, J. A.; SALINAS, E. M. C.; PÉREZ, D. E. R. Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. **REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación**, v. 13, n. 2, p. 5-26, 2015.

BRASIL. **Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996**. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Brasília, DF: Presidência da República, 1996. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9394.htm>. Acesso em: 10 abr. 2016.

_____. Ministério da Educação. Instituto Nacional de Estudo e Pesquisas Educacionais. **Censo da Educação Superior 2014**. Disponível em: <http://download.inep.gov.br/educacao_superior/censo_superior/apresentacao/2014/coletiva_censo_superior_2013.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2016.

CALDERÓN, A. I. Universidades mercantis: a institucionalização do mercado universitário em questão. **São Paulo em Perspectiva**, v. 14, n. 1, p. 61-72, 2000.

CASTRO, L. A. M. H de M. et al. Expectativas e satisfação dos alunos de graduação em administração da FEA-USP/SP em relação aos estágios. **Revista de Gestão da USP**, São Paulo, v. 14, n. especial, p. 61-76, 2007.

CORSO, K. B. et al. Determinantes da satisfação discente no ensino noturno: uma survey em cursos do Centro de Ciências Sociais e Humanas de uma universidade federal. In: SEMINÁRIOS EM ADMINISTRAÇÃO, 11., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: FEA/USP, 2008. p. 1-16.

COSCODAI, N.; ARBEX, M. A. Como discentes de administração enxergam o próprio curso? um estudo com discentes de graduação de uma instituição pública e de uma instituição privada na região de Londrina/PR. In: CONGRESSO VIRTUAL BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO, 6., 2011. **Anais...** Brasil: CONVIBRA, 2011. p. 1-12. Disponível em: <http://www.convibra.org/upload/paper/adm/adm_2486.pdf>. Acesso em: 15 nov. 2015.

FREITAS, A. L. P.; RODRIGUES, S. G. A avaliação da confiabilidade de questionários: uma análise utilizando o coeficiente alfa de Cronbach. In: SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 12., 2005, Bauru (SP). **Anais...** Bauru (SP): UENF, 2005.

FREITAS, H. et al. O método de pesquisa survey. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 35, n. 3, 2000, p. 105-112, 2000.

- GARMAISA, A.; SISILIA, K. The analysis of influential attributes on students satisfaction in entrepreneurship course using kano model (Case study in Business Administration Major in Telkom University). In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON EMERGING TRENDS IN ACADEMIC RESEARCH (ETAR), 1., 2014, Bali, Indonésia. **Anais...** Bali, Indonésia: Global Illuminators, 2014. p. 238-252. Disponível em: <<http://www.globalilluminators.org/wp-content/uploads/2014/12/ETAR-14-203.pdf>>. Acesso em: 15 nov. 2015.
- HANSSEN, T-E. S.; SOLVOLL, G. The importance of university facilities for student satisfaction at a Norwegian University. **Facilities**, v. 33, n. 13/14, p. 744-759, 2015.
- KAUARK F. da S.; MANHÃES, F. C.; SOUZA, C. H. M. **Metodologia da pesquisa**: um guia prático. Itabuna: Via litterarum, 2010.
- KOBS, F. F.; REIS, D. R. Gestão nas instituições de ensino superior privado. **Revista Científica de Administração e Sistemas de Informação**, v. 10, n. 10, p. 7-12, 2008. Disponível em: <<http://www.faculdadeexpoente.edu.br/upload/noticiasarquivos/1243985955.PDF>>. Acesso em: 5 jun. 2015.
- MACHADO, R.; RAMOS, L. B. C.; DE MELO, L. F. A prática da pesquisa no curso de administração em uma universidade pública: percepção de alunos e professores. **Revista Eletrônica de Educação da Faculdade Araçuaia**, v. 2, n. 2, p. 303-327, 2012.
- MAINARDES, E. W.; MIRANDA, C. S.; CORREIA, C. A. A gestão estratégica de Instituições de Ensino Superior: um estudo multicaso. **Contextus - Revista Contemporânea de Economia e Gestão**, Fortaleza, v. 9, n. 1, p. 1-5, 2011. Disponível em: <<http://www.contextus.ufc.br/index.php/contextus/article/view/126>>. Acesso em: 23 maio 2015.
- MAINARDES, E. W.; DOMINGUES, M. J. C. S. Satisfação em serviços educacionais: estudo multicaso na graduação em administração em instituições de ensino superior de Joinville, SC. In: ENCONTRO DA ANPAD, 32., 2008, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2008. p. 1-16.
- MAINARDES, W. E.; ALVES, H.; DOMINGUES, J. M. Cursos de administração em instituições privadas de ensino superior: estudo sobre os fatores de atração de estudantes. **RGO. Revista Gestão Organizacional**, v. 4, n. 1, p. 49-59, 2011.
- MAINARDES, W. E.; DOMINGUES, S. C. J. M.; DESCHAMPES, M. Avaliação da qualidade nos serviços educacionais das instituições de ensino superior em Joinville, SC. **REGE. Revista de Gestão**, v. 16, n. 1, p. 17-32, 2009.
- MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de Marketing**: uma orientação aplicada. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.
- MARQUES, S. C.; PEREIRA, D. A. B.; ALVES, N. J. Identificação dos principais fatores relacionados à infraestrutura universitária: uma análise em uma IES pública. **Revistas Sociais e Humanas**, v. 23, n. 1, p. 91-103, 2010.
- MARTINS, B. V.; OLIVEIRA, R. S. Qualificação profissional, mercado de trabalho e mobilidade social: cursos superiores de tecnologia. **Rev. Sociedade, Contabilidade e Gestão**, v. 12, n. 2, p. 21-45, 2017.
- MEDINA, C. **Qual o é tamanho da amostra que eu preciso?** 2013. Disponível em: <<http://www.netquest.com/br/blog/qual-e-o-tamanho-de-amostra-que-preciso/>>. Acesso em: 22 dez. 2014.
- MERINO, A. P.; DÍAZ, M. A. R. **Análisis de datos con SPSS 13 Base**. Madrid: Mc Graw Hill, 2005.
- MIRANDA, V. S. et al. Panorama da satisfação dos acadêmicos da faculdade de estudos sociais da Universidade Federal do Amazonas. **Revista Gestão Universitária na América Latina-**

-GUAL, v. 6, n. 3, p. 310-331, 2013.

NAMBI, J. T. **A Reputação do Instituto Superior Politécnico do Kwanza-Sul na Perspectiva do Estudante e o Perfil do Estudante Satisfeito**. 2014. 80 f. Dissertação (Mestrado) - Instituto Politécnico de Bragança, Bragança, 2014.

PINTO, R. R. V.; MOTTER JUNIOR, M. D. Uma abordagem histórica sobre o ensino da administração no Brasil. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**, v. 6, n. 4, p. 1-28, 2012.

RODRIGUES, C. M. C. et al. Satisfação dos discentes do curso noturno de ciências contábeis da UFSM: uma análise comparativa. **Revista Eletrônica de Contabilidade**, v. 6, n. 1, p. 1-22, 2012. Disponível em: <<http://periodicos.ufsm.br/contabilidade/article/view/5792/3410>>. Acesso em: 15 nov. 2012.

RODRIGUEZ, A. Fatores de permanência e evasão de discentes do ensino superior privado brasileiro – um estudo de caso. **Revista Caderno de Administração**, v. 5, n. 1, p. 1-21, 2011.

ROLIM, R. C. et al. B. Satisfação com o curso de graduação: um estudo junto aos estudantes de administração da Universidade Federal de Lavras. In: ENCONTRO DA ANPAD, 31., 2007, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2007. p. 1-14.

ROWE, D. E. O.; BASTOS, A. V. B. Vínculos com a carreira e produção acadêmica: comparando docentes de IES públicas e privadas. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 14, n. 6, p. 1011-1030, 2010.

SILVA, Annyelle Magda Souza; OLIVEIRA, Mayara Evelin Soares de; OLIVEIRA, Rita Patrícia Almeida de. Jovens Administradores e o Mercado de Trabalho. **Caderno de Graduação-Humanas e Sociais-FACIPE**, v. 2, n. 2, p. 39-52, 2015.

SILVA, F. Q. et al. Fatores discriminantes no

grau de satisfação de estudantes de Administração. **Revista de Economia e Administração**, v. 11, n. 1, p. 28-45, 2012.

SOUZA, A. S.; REINERT, N. J. Avaliação de um curso de ensino superior através da satisfação/insatisfação discente. **Avaliação**, v. 15, n. 1, p. 159-176, 2010. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S1414-40772010000100009>>. Acesso em: 15 nov. 2012.

STALLIVIERI, L. **O sistema de ensino superior do Brasil: características, tendências e perspectivas**. [S.l.]: Universidade de Caxias do Sul, 2006.

SUM, V.; MCCASKEY, S. J.; KYEYUNE, C. A survey research of satisfaction levels of graduate students enrolled in a nationally ranked top-10 program at a mid-western university. **Research in Higher Education Journal**, v. 7, p. 1-17, 2010.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

VIEIRA, K. M.; MILACH, F. T.; HUPPES, R. D. Equações estruturais aplicadas à satisfação dos discentes: um estudo no curso de ciências contábeis da Universidade Federal de Santa Maria. **Revista de Contabilidade e Finanças da USP**, v. 19, n. 48, p. 65-76, 2008.

WILKINS, S.; BALAKRISHNAN, M. S. Assessing student satisfaction in transnational higher education. **International Journal of Educational Management**, v. 27, n. 2, p. 143-156, 2013.

YUSOFF, M.; MCLEAY, M.; WOODRUFFE-BURTON, H. Dimensions driving business student satisfaction in higher education. **Quality Assurance in Education**, v. 23, n. 1, p. 86-104, 2015.